

MASS. DC1.2: M31/v.2

UMASS/AMHERST



312066016528839

**LIV SOU DIREKSYON BON SWEN:  
(The Managed Care Handbook )**

**Yon Guid Resous Pou Konsomatè,  
Fanmi Ak Avoka**

**A Resource Guide for Consumers,  
Families, and Advocates**

GOVERNMENT DOCUMENT  
COLLECTION

FEB 03 1998

University of Massachusetts  
Depository Copy

**Produi ansamb avek  
The Shriver Center & Suffolk University  
1997**

**Ekri e Kompile pa  
James E. Spink MPA/Disability Policy**




## Tab de Matie

---

Introdiksyon  
Rémèciman

Pouki-Sa Yon Liv Sistèm Direksyon Bon Swen?	1
Yon Nouvo Chema Livrezon Swen Santé	3
Ki Sa Direksyon Bon Swen Yé?	4
Tip Direksyon Bon Swen	5
Direksyon Bon Swen Sou Plan Medicaid	6
Potansyel Limitasyon Direksyon Bon Swen	7
Keksyon Ou Ka Konsidé Lê Ouap Chouazi Yon Plan Santé	8
10 Bagay Ou Ka Fê Pou Ka Yon Konsomate Pisan	9
Kêk Keksyon Ak Repons Kommen	10
Direksyon Bon Swen Keksyon Ak Repons Sou Afê Medicaid	12
Infomasyon Ak Referaal	13
Avoka Pou Moun Enfim	13
Avoka Légal	13
Biro Avoka Pou Swen Santé	14
Biro Avoka & Resous pou Fanmi	14
Liste Resous & Referaal	15
Resous L'Éta Massachusetts	16
Liv Ekri Sou Resous Santé	18
Liste Mamb HMO	19
Vokabilê	20
Abreviasyon Kommen	23



Digitized by the Internet Archive  
in 2012 with funding from  
Boston Library Consortium Member Libraries

<http://archive.org/details/managedcarehandb02spin>

Chè konsomatè, avoka ak zanmi,

Nan l'ete 1996, "The Shriver Center and Suffolk University" té kòmanse yon seri seminè pou edukè ak fòme moun ki devlopè enfim, fanmi yo ak moun ki bay swen sa yo. Sou kompleksite sistèm direksyon bon swen (managed care). Se pou sa Liv Sou Direksyon Bon Swen ("The Managed Care Handbook") té kréyé. Nan seminè antränman patisipan ansamb ak moun ki devlopè enfim yo, mamb fanmi yo, Prokirè ak avoka. Liv sa se yon kompilasyon esperans, sigestion ak bezwen mim-m jan divès group sa yo identifiè tèt yo. Se espoua mamb profesional qui travail nan Shriver Centre ak Suffolk Universite kè piblikasyon sa-a vin-n yon gro referans kòm konsomatè ak avoka yo pou byen itilize sistèm direksyon swen.

Liv Sou Direksyon Bon Swen tè fondé pa "The Massachusetts Developmental Disabilities Council" ansamb ak jefô ant "The Shriver Center" ak "Suffolk University."

Nou esperé pou méte ajou liv sa-a e mou asépté recevoua sigestion pou rantie infomasyon an plis. Tan pri voyè ide-ou e komanté ou a:

Dr. Richard Beinecke  
c/o Suffolk University  
Public Management Department  
Beacon Hill  
8 Ashburton Place  
Boston, MA. 02108-2770

## **Rémèciman**

**Liv sa pou moun kab itilize sévis la-a pa ta fin kompleté san bon jefô moun sa yo ki devlopè enfim-yo, fanmi yo ak moun kab ba yo swen, se yo ki identiflès a ki ekri nan liv sa; ki sigjéré oganizasyon e ki fê komantê sou pliziê brouillon ki sèvi kòm dokiman ke ou pral itilize.**

**Tout moun ki fê pati de seminé edikasyon sou direksyon bon swen te specialman yon gro ranfò nan guide dokiman yo, ansamb ak “staff” experimanté ki sòti nan agensi aktif nan batay pou asyrè ké sistèm direksyon bon swen gin kalité sistèm bon swen ki te prokirè bon jan swen kòm idéas form Mari-Lyn Drainoni, Medicaid Working Group; Betsy Anderson, Federation for Children with Special Needs, Stephanie Krantz, Disability Law Center, ak Jim Gleason, Shriver Center. Dr.’s Richard Beinecke, Suffolk University e Mary E. Brady, Shriver Center, té ékri pwopo initial. Finalman, apresyasyon profon pou developmental Disabilities Council ki san sipó financiè e pratik yo, dokiman sa yo pata jam-m fê.**



## Pouki-Sa Yon Liv Pou Sistèm Direksyon Bon Swen?

Kouniea, 40% nan moun ki abité nan eta Massachusetts deja changé plan santé-yo a “managed health coverage.” Sa vlé di kè ampil residan Massachusetts se plan direksyon bon swen ke yo ginyin. Ou ka la-dan yon. Pandan-ke, gin kèk lòt moun ki ka gin-tan chouazi yon plan direksyon bon swen, ampil lòt tè selectioné yo pake yo ouê benefis ke yo bay. Pou ki sa sa pasé konsa? Ou prababléman konnin ke pri swen de santé tap escalade monté depi ampil ané. Nan peyi sa nou te devlopé plis moyen pou poté bon swen ak trêman po tout kalité condition e sa bon min nou pa fè yon bon travay pou nou owê ki jan pou nou reèlman edé moun. E pat preoké gin okinn check sou sa moun profesionèl yo ta ka recomandé et pou yo ta payé-yo pou sa. Sistèm nou an fin-n pêdi kontròl, e kooniea gin yon jefô ki fèt pou kontrolè pri-yo. E sè la ke “managed care” vin antré. Nou pral di-ou yon ti kras sou sa nouvo plan “managed care” yé vré kòmansé nan **page 4**. E nou pral di-ou kisa ki tè di sou kèk benefis mim-m jan ak inkonvenian komansé nan **page 7**.

An patikilie, nou vlè patagé kèk idé avèk ou sou koman “managed care” ka poté yon impact sou moun ki devlopé enfim ak bezwen swen special de santé. Ampil nan moun sa yo - ki enfim, nou te mandé yo pou yo antré nan plan sa, ginyin kète nou chouazi pou antré nan plan “managed care.” Ki bagay special pou konsideré? Ki resous ki kapab prokiré plis infomasyon?

An tout, nou vlé assuré kè moun sa yo ki devlopé enfim gin aksè a swen ke yo bezwen e yo jouin-n benefis de swen ke yo prokirè yo. Nouvlé assuré ke swen de santé se santé ke li yé!

## INTEGRATED DELIVERY SYSTEMS

### Sistèm de livraison integré

Santé kòm ampil program sévis social te devlopé pou sistèm delivré integre organizé. Nouvo sistèm te etidié pou prokiré yon sistèm livraison de soin de santé kôte tout bezwen swen de santé repond a yon mannié kompetan effectif ki ka aksesib pou tout moun.

**“An organized delivery system is a network of organizations that provides or arranges to provide a coordinated continuum of services to a defined population and is willing to be held fiscally and clinically accountable for the health status of that population. It owns, or has a close relationship with an insurance product. It also has linkages with broad based public health and social services and may serve as the “umbrella” or catalyst for community care networks.”**

Yon sistèm livrezon oganizé se yon rézo oganizasyon ki prokiré ou byen ki ranjè pou bay yon sévis byen koordiné kap kontinué nèt ale a yon popilasyon byen défini e ki vle fonctioné fiskalman ak klinikman nan yon mannié ki responsab pou eta santé popilasyon-an. Li douè genyen ou byen kembe yon relasyon pre pre avek kompayi asirans lan. Li ta douè gen lyen ak depatman de baz snate piblik ak sévis sosyal e douè sevi kon yon lombrel ou byen katalizé pou rézo cominote swen-an.

**STEPHEN SHORTELL, PH. D. ET AL  
“THE HOLOGRAPHIC ORGANIZATION”  
HEALTH CARE FORUM JOURNAL  
# 20, MARCH/APRIL 1993**



**Chanjeman kouran nan livrezon swen santé reflete yon gro chif nan filosofi sou swen ke yo bay kapab rezime konsa:**

## **YON NOUVO CHEMA LIVREZON SWEN SANTE**

---

**DE  
SWEN TRADITIONEL  
(TRADITIONAL CARE)**



**A  
DIREKSYON BON SWEN)  
(MANAGED CARE)**

**SWEN PRESÉ POU PASYAN ANDEDAN**

**SISTEM DEKOUPE**

**SWEN PA MOMAN**

**DIRIGÉ MALADI**

**GERI PROBLEM MEDIKAL KI DIFERAN**

**YON SEL PRATIK DISIPLINÉ**

**KONSOMATÉ PASIF**

**SEPARE PROKIRÉ E PEYÉ**

**KONSOMATÉ PEYÉ SEMPLEMAN BIL**

**TI KRAS RISK POU PROKIRÉ**

**TI KRAS KONTABILITÉ**

**KÊK SOTI AK MEZI SÈVIS**

**REVIZION ITILIZASYON AN DEDAN (INTEN)**

**SWEN KAP KONTINIE NÉT ALÉ**

**SISTEM INTEGRÉ**

**RESPONSAB POU MOUN KAP  
GEN YON VI PI LONG**

**DIRIGÉ SANTÉ KOMPLÉT**

**PREVNI MALADI**

**PLIZIÉ EKIP DISIPLINÉ**

**PATISIPASYON AKTIF  
KONSOMATÉ AK FANMI**

**SISTEM FINANS INTEGRÉ**

**KONSOMATÉ PEYÉ VALÉ PRI  
SA YO ACHTÉ**

**PATAJÉ RISK**

**GRO KONTABILITÉ**

**AMPIL MEZI SOTI AK SÈVIS**

**REVIZION ITILIZASYON  
ENDEYO A KALITÉ AN DEDAN  
(INTEN) DIREKSYON AVEK SIVEYANS**

## Ki Sa Direksyon Bon Swen Yé?

Direksyon bon swen se yon tip ke yo byen konnen sou sistèm livrezon swen santé integré. Se yon moyen pou prokirè swen santé andedan yon rezo ki renfemen yon group spesifik sévis ak prokirè swen santé. Direksyon bon swen diferan de fason ou peyé traditionelman kòm si ou ta alé antré nan swen mal dirigé nan twa gro chimen sa yo.

**Premiéman**, pasyan ou byen kliyan resevwa kòm a lodine sévis rezo prokirè yo ki renfèmen lopital ak klinik, koté yo fé trétman, famasi memm jan ak dives varieté sévis pasyan deyo yo kòm pa examp swen an dedan kay ak léd pésonél. Sévis sayo ka dirigé e ka vin-n direkteman propriété oganizasyon direksyon bon swen ou byen tou ka vin-n yon program indepandan sou kontra ki pa soti de kompayi bon swen.

**Deziéman**, yon potié doue revizé e aprouve tout sévis pou kapab rasiré ké sévis ké yo konsideré ki pa nesése ou byen ké yo ka konsilté endeyo rezo-a asire ka kembé sou yon minimom. Potié sa-a ap chaché asiré ké kliyan yo jwen léd pou yo ka resevwa sévis ki pi apropié pu bon fonctionman koordiné swen-an. Potiè sa douè sè yon dokté, yon enfimiê, yon travayê sosyal ou byen yon moun ki okipé ka sa yo.

**Troiziéman**, sistèm lan capital. Capitation sè yon sistèm kôte yon kliyan fè pati ou byen vin-n yon mamb sistèm swen santé, ou peyé yon lajan e pi kras lót depas ki pa soti nan poch-ou. E pou sa ouap resevwa tout plan kouvri ak benefis. Tipikman nan direksyon bon swen genyen you ti kras laj co-peyman ak tout dediksyon ou byen lot limit finansyé. Prokirè kòm dokté, kèlke lopital ak lót oganizasyon o lié pou yo fe ou peyé pou chak sévis yo touche pa mwa pa mamb sa vlé di ou peyé yo yon lajan pou chak mamb direksyon bon swen ki seleksyoné yo kòm premié prokirè kèlke-keswa kombyen ou byen ki ti moso swen yo prokirè. Si depans prokirè ak dokté pi ro ke lajan ki te etabli prokirè dokté sa-a pedi lajan. Si depans yo pi ba dokté prokirè ap fè lajan. Alò, motif finansyè ap deplasé nan prokiré swen andedan lopital jiska form swen alternatif, de longê tan a pi kout pou rèlè e pi de prokirè pi chê a yon form de swen mouin chê.

## Tip Direksyon Bon Swen

Genyen ampil form direksyon bon swen. De **pi plis a pi piti** direksyon, yo renfèmèn:

**Oganizasyon pou maintenance santé (HMO)** ki prokirè jeneralman, tout sévis santé nan yon sèl model pou achte (One Stop Shopping Model). Yon kliyan doue resevwa tout sévis santé HMO ou byen afililié yo ou byen peyé lajan amplis lê li resevwa swen lòt koté. HMO-yo ka:

### **Staff Model HMO:**

HMO Staff prokirè pi fò pasyan endyo laboratwa ak sévis diagnostik, abilielman nanyon gro sant mimm jan nan lopital afilie Nursing Home avek lòt koté ki nan kêk ka se propriété HMO.

- Sant santé Harvard Pilgrim seyon examp **Staff Model (HMO)** rezo ou byen group Model HMO.

### **Network or Group Model HMO:**

Pasyan endeyo e sévis ki liè yo kapab prokirè a trave group independan ki gen tout spesyalité afilie ak HMO.

- Group medical nan Harvard Pilgrim (avant li chanjé) te yon rezo model HMO.

### **Independent Practice Association (IPA) HMO:**

(Asosyasyon pratik indepandan IPA HMO)

Rezo primê pasyan endeyo se dokté individiel ak lot profesyonel.

- Pilgrim, Tufts, ak ansyan Bay State se assyasyon prokirè individiel.

## **Preferred Provider Organizations (PPO)**

(Oganizasyon prokirè preferé)

Plan prokirè preferé yo offri yon group dokté ak lopital kap bay yon rabê sou sévis yo a yon kompayi asirans ou byen biro. Nan P.P.O. kliyan yo doué chouazi premié prokirè santé yo nan yon lis ki aprouvé e doué peyé lajan amplis pou spesyalité sévis ke yo resevwa endeyo group P.P.O.

- Kounieya-la, Tufts offri yon oganizasyon prokirè preferé (PPO).
- Plan klinik primé medikal seyon oganizasyon prokirè prefere (PPO).



## Direksyon Bon Swen Sou Plan Medicaid

### (Medicaid Managed Care)

Ampil éta adopté direksyon bon swen Medicaid ki meté restriksyon benefisyè Medicaid a kèk rezo dokté. Massachusetts soti de mòd sa-a.

Depi 1992 benefisyè Medicaid nan Massachusetts te genyen yon choua de form direksyon bon swen:

- (1) Jwen selectioné (HMO).
  - (2) Resevwa swen santé a travê program primê klinik (PCP) ki se yon program Medicaid dokté sou kontra. Santé mantal ak sévis sibstans abizé ta doue resevwa a travè yon “carved out” rezo prokirè ki dirigé pa yon kompayi privé: jeneralman, The Massachusetts Behavioral Health Partnership
- Yon program Medicaid special dirigé pa alliance kommunité medical (Community Medical Alliance ou) CMA. Prokirè sévis medikal ki gen bon kompran a individu ki gen enfimite fisik sevê ak moun ki mantalman retadé.
  - Medicare ak Champus (asirans pou moun ki nan sévis milite aktif ak moun ki depend yo -- pitit et epousé) ap antré rapidman nan sistèm direksyon bon swen.

\*\*\* Kliyan yo bezwen sonje ke ampil nan oganizasyon direksyon bon swen prokirè selman swen a kout tèm pa swen a long tèm. Pa examp, Medicaid premiéman kouvri swen prèse prèse (acute), lê ampil pasyan a long tèm ou byen ak swen kronik jwen swen a trave depatman santé mantal ou byen depatman sistèm retadé mantal.

## **Benefis potansyel ak limitasyon direksyon bon swen *identifie pa “The National Alliance of Mentally Ill.”***

### **BENEFIS POTANSYEL DIREKSYON BON SWEN**

- A travê sévis koodinasyon, aksé pou trètman ak sévis pral progrese
- Kalité sévis ak trètman pral progresé bazé sou kalité mezi asirans
- O lie rete tan-n ka presé presé atensyon ap plasé sou swen prevantif.
- Lyen ant trètman ak sipò sévis gen pou byen identifie
- Ospitalizasyon ki pa nesesé ap desan minm jan koodinasyon swen ap realizé.
- Plis atensyon ap konsantre sou satisfaksyon kliyan kòm yon mezi kalité swen.
- Kliyan ap devlopé yon pi fò relasyon de prokirè pasyan ki soti nan yon pi bon kominikasyon bezwen swen santé.

### **POTANSYEL LIMITASYON DIREKSYON BON SWEN**

- Kêk trètman ak sévis ap posib sou kontrent finansyé
- Yo pap rekonet swen lopital e kòm rezilta ap genyen pi gro pwoblem
- Sévis nesesé ap sispan kondisyon ap vin pi mal
- Dokté kouran ak prokirè santé mantal pap fè pati rezo dokté yo
- Sistèm swen ap sispan e santé mwen pral souffri
- Lyen ant trètman ak sipò sévis ap koupé
- Map gen mwens abilite pou chouazi dokté pam ou byen prokirè santé mantal
- Moun deyo ki pa konnen kominoté mwen ap ramplase prokirè etabli yo
- Kliyan pa gen anyen pou di sou koman yap ka jwen trètman

## **Si ou gen altenatif pou chouazi yon plan santé ou ka vle gen repons a kèk keksyon sa-yo.**

### **Aksè a prokirè ak sévis**

- Eské dokté abitiel mwen ou byen lopital mwen fè pati de plan-an?
- Eské map kapab chanjé dokté mwen si mwen pa satisfè avek swen mwen?
- Eské map limité nan nomb de tan ke mwen ka vizité dokté mwen?
- Eské mwen ka chouazi spesyalist mwen?
- Eské mwen bezwen yon rekomandasyon swen prime dokté mwen chak foua mwen oue yon spesyalist?
- Eské gen spesyalist avek konesans sou ehfimité nan plan-an?
- A ki distans biro dokté ak lopital ap yé de la kay mwen?
- Eské biro ak lot sant santé fizikman aksesib?
- Eské mwen ka oue yon dokté endeyo de plan-an. Eske fò mwen peyé an plis pou mwen fè sa?
- Eské fò mwen peyé an plis si mwen vlé yon deziém opinion?
- Ki sa kab passé si mwen pa dakó ak dokté mwen?
- Eské gen yon pasyan defandan disponib. Eské gen koté pou poté plent?
- Ki prosesis si mwen vlé chaché swen endeyo sistèm lan?
- Eské mwen bezwen yon aprobasyon avan malé nan sal d'ijans lopital?

### **Plan Kouvèti**

- Ki sa ki plan definisyon pou kondisyon ki existe deja ?
- Eské plan kouvri swen prevantif ak yon chek-up odinè?
- Eské plan sa-a kouvri tout gro sévis medikal ki nesese pou moun ak entimite ansanb ak sévis de baz nan kay yo ak sévis rehabilitasyon yo?
- Eské plan kouvri swen lakay aprè ospitalizasyon?
- Eské plan kouvri ekipman medikal dirab. Kòm byen tan plan ap gen pou peyé pou? ekipman mwen itilize yo?
- Eské plan offri e kouvri preskripsyon medikaman yo?
- Eské plan limite nomb de Lopital ou ka rele pou chak maladi?
- Ki sa kap passé si mwen pa nan vil koté mwen abité e mwen tome malad?
- koman yo kouvri trètman santé mantal yo e jiska ki pwen?

### **Depans**

- Kombyen mwen doué peyé pou plan?
- Ki dediksyon (lajan mwen doe peyé avan plan peyé res la)?
- Eské genyen yon co-peyman chak oua ou vizite dokté (co-peyman ranje abitielman de \$3-\$10)?
- Eské gen co-peyman pou chak preskripsyon?
- Eské genyen yon maximom lajan plan gen pou peyé pou preskripsyon ou byen ekipman pou tout tan ou ap viv?



## 10 bagay ou ka fê pou ka yon konsomate pui san

1. **Konnen e kompran pròp kondisyon ak bezwen.**
2. Konnen e kompran benefis ak kondisyon plan asirans santé-ou. Sonje ou se kliyan. Prokirè ak kompayi direksyon bon swen yo bezwen prokirè swen ki aksesib de gro kalité nan yon pri efetif si yo vlé gen biznis avè yo.
3. Sè pou yon kliyan intelijan. Mandé dokté ak lot prokirè ampil keksyon.
4. Dokimanté e kembé kopi tout dosie ak korespondans. Ekri rezimé kout apel telefon impotan e toujou pran nom moun ou palé avèk.
5. Pa pè diskité pwoblem ak plent. Premiéman ak dokté ou byen Prokirè e pi yon mamb sévis ou byen depatman kalité asirans.
6. Konnen plent ak prosé apel e itilize le sa nesesé.
7. komplette avèk satisfaksyon examen kon somaté prokirè ak detayi e onètètè kèk komante.
8. Patisipé aktivman nan seksyon konsèy konsomate.
9. Reté aktif ak group defandan e ede yo kolekté infomasyon sou benefis ak pwoblem direksyon bon swen.
10. Patajé sa ou konnen avèk bon zanmi-ou yo.

## Kêk Keksyon Ak Repons Kommen

**K:** Koman mwen ka aprann plis de dokté mwen ou byen lot dokté nan plan santé mwen.

**R:** Si ou ta renmen aprann plis de yon dokté en patikilié de plan swen santé-ou, ou ka premiéman palé avek lot moun ou konnen ki ou dokté sa-a. Pou plis fomalité mandé reprezantan sévis kliyan sou plan sa pou yon rezimé sou fomasyon yo. E pi ou ka pran yon randévous pou fê yon chita palé avek yon dokté. Sonjé kòm yon kliyan se devoua-ou pou pran yon desizyon byen enfomé.

Yon lòt altenatif se pou relé Massachusetts Board of Registration in Medecin nan nimero san peyé sa-a, 1-800-377-0550. Nan banyè sa-a ou ka resevwa infomasyon sou nimpòt dokté ki gen lisens nan infomasyon disponib ansamb ak edikasyon dokté avek afiliasyon spesyalité e nimpòt moue pratik ou byen histoua disipline.

**K:** Eské se vré benefis Medicaid yo ap rantré trê byento nan program direksyon bon swen ki jan pou mwen konnen koman sa ka afekte mwen?

**R:** Jeneralman, si ou resevwa Medicaid, ou ka mandé pou-ou antré nan plan klinik primé direksyon bon swen. Pou infomasyon presiz sou koman sa ka afekté-ou relé Mass Health Consumer Service Line nan nimero sa-a, 1-800-682-1062, TTY 1-800-497-4648 epi mandé infomasyon sou Mass Health Wellness. Yon ti liv ki byen itilize se “*How To Join Mass Health Managed Care.*” Kopi liv sa pa kouté anyen.

**K:** Koman mwen chanjé dokté mwen?

**R:** Chak plan santé direksyon bon swen genyen yon prosede diferan pou chanjé dokté. Genyen ki pemèt pou chanjé dokté selman pandan yon period de tan presiz ke yo relé “open enrollment period” lot minm pi fleksib. Kontakté mamb reprezantan sévis ou pou chaché konnen bagay presiz sou plan ou-lan. Krée yon trace papier (paper trail) tre impotant. Sonje dokimante konvesasyon nan telefon yo e mande infomasyon yo a l’ekri.

**K: Eské mwen ka fê apèl a yon HMO desizion?**

**R:** Tout mamb enrolé nan yon HMO gen doua fê apel a yon desizion ki ka anilé ou chanjé swen. Lwa Massachusetts mandé pou HMO-a bay yon kopi kontra asirans pou ka rezoud plènt mamb yo. Chak kontra yon ti jan diferan. Men ampil ladan yo empliké de ou twa demach nan prosè-a, ou ka kòmansé diskite sa ki konséné-ou ak dokté-ou. Si sa pa rezoud pwoblem lan, ou ka kontakte mamb sévis-la e kadé nan kontra-ou la pou posede HMO nan keksyon plent.

**K: Mwen pa satisfé ak kalité swen mwen resevwa nan plan santé mwen. Kisa pou mwen fê?**

**R:** Premiéman, asire-ou pou diskite sa ki konséné-ou avek dokté-ou, ou byen prokirè -ou. Ou se pi meye moun ki ka edike yo sou sa ou bezwen. Si apre ou fin-n diskite sitiasyon-an ou tojou pa satisfé, kontakte reprezantan sévis kliyan pou swen santé-ou. Ou ka relé ou byen voyé yon let a depatman kalité asirans plan-ou ak detayi ka-ou e mandé pou yon revizion ak remed. Nan pwèn sa, ou ka vle chache konnen ki jan pou fil yon rapo. Sonjé dokimanté konvesasyon sa-yo, si tout lòt bagay pa reyisi. Kontakté group defans ki sou lis nan ti liv la e mandé yo pou ede-ou.

**K: Ki lot demach ou ka fe?**

**R:** Si ou kouè ke yon HMO pa prokirè ou sévis ki sou kontra ou ka fil yon rapo ak Massachusetts Division Insurance. Se ajans l'eta ki regalizé kompayi asirans yo. Yon rapo byen detayé ak dokiman ki sipoté li, ouka voyé nan bouat mël nan adrès si la:

**Division of Insurance  
470 Atlantic Avenue  
Boston, MA 02210-2223  
Attn: Consumer Services**

## **Direksyon Bon Swen Keksyon Ak Repons Sou Afè Medicaid**

**K: Eské mwen ka fê apel a yon desizyon direksyon bon swen sou afè Medicaid?**

**R: Oui.** Fê apel desizyon ki pa favorab ka meté yon diferan e se yon fason impotan pou yo tandé voua-ou.

**K: Mwen vlé fê apel a yon desizyon Medicaid, ki jan pou mwen fê sa-a?**

**R:** Si ou se yon benefisyé Medicaid, ou gen doua fê apel a nimpòt demanti, chanjman ou byen teminezon sévis yo. Proteksyon sa yo kouvri benefisyé ki anrolé yo nan yon HMO e benefisyé ki gen yon dokté pou swen primé. Yo mandé Medicaid pou voyé yon not ekri de demanti, chanjman ou byen teminezon sévis yo e nòt sa doue emplike infomasyon sou doua pou fê apel ak yo fom pou mande yon jijman. Gen tan limite pou apel. Se sak fè ou doue li not la nan mel. Retounen resi pouka prouvé ke demand lan té fèt nantan limité ke yo mandé.

**K: Ki jan mwen prepare pou yon odizyon Medicaid?**

**R:** Li impotan pou gen dokiman medikal pou sipòte reklamasyon. Ou ka menen yon dokté ou byen lot profesionel sou afè medsinn nan odizyon, pou ka edé sipoté ka-ou. Si li pa kapab la, yo ka ekri yon let ke ou ka poté ave-ou nan jijman. Li impotan ke let la kleman sipoté reklamasyon pou sévis sa-a. Se yon bon jan ed pou ekri not sa yo avan jijman e pou poté kopi dokiman ak dosyé medikal ki ka edé nan ka-ou.

**K: Ki sa ki pral pase nan jijman?**

**R:** Yap ba-ou opotinite pou bay yon kote de istou-a, prezante temwen e pou mande keksyon. Yap tape odizyon e tout temwen yo doue prete seman. Le jijman fini ouap gen opotinite pou bay yon denie deklarasyon. Ouap resvwa yon desizyon nan mel e desizyon ka fê apel a tribinal siprem.

**K: Eské mwen ka fê apèl a yon desizyon Medicaid HMO?**

**R: Oui.** Si ou anrolé nan yon Medicaid HMO ou gen yon doua amplis pou fê apel. Benefisyé Medicaid ki té anrolé nan yon HMO gen altenitif pou fê apel. Nan “Medicaid appeal Process” ou fê apel direkteman avek HMO-a. Ou ka mandé yon odizyon Medicaid e-pi eseyé rezoud pwoblem avek HMO pandan ouap tan yon dat odizyon. Li impotan pou sonjé ke limit tèm pou proces apel Medicaid ak sa HMO-an ka diferan.



## **Infomasyon Ak Referaal**

### **Avoka Pou Moun Enfim**

#### **Arc Massachusetts**

217 South Street

Waltham, MA 02154

(617) 891-6270

<http://www.gis.net/~arcmass>

#### **Disabled Persons Protection Commission (DPPC)**

99 Bedford Street, Room 200

Boston, MA 02111

(617) 727-6465 1-800 245-0062 (voice & TTY)

24 Hr. Hotline 1-800 426-9009 (voice & TTY)

#### **Massachusetts Developmental Disabilities Council (MDDC)**

174 Portland Street, 5th Floor

Boston, MA 02114

(617) 727-6374

#### **Massachusetts Office on Disability (MOD)**

One Ashburton Place, Room 1305

Boston, MA 02108

(617) 727-7440 (800) 322-2020

### **Avoka Légal**

#### **Disability Law Center (DLC)**

11 Beacon Street, Suite 925

Boston, MA 02108

(617) 723-8455 (800) 872-9992

TDD (617) 227-9464 (800) 381-0577

#### **Greater Boston Legal Services**

197 Friend St.

Boston, MA 02114

(617) 371-1234

1-800-342-5297

#### **Massachusetts Law Reform Institute**

99 Chauncy Street

Boston, MA

(617) 357-0700

## **Biro Avoka Pou Swen Santé**

### **Division of Insurance**

470 Atlantic Avenue

Boston, MA 02210-2223

### **Health Care For All**

30 Winter Street Suite 1007

Boston, MA 02108

(617) 350-7279

### **Massachusetts Board of Physician Registration**

10 West Street

Boston, MA 02111

1-800-377-0550

## **Biro Avoka & Resous pou Fanmi**

### **Family Ties Project**

Department of Public Health

250 Washington Street, 4th Floor

Boston, MA 02108

(800) 905-8437

### **Federation for Children with Special Needs**

95 Berkeley Street, Suite 104

Boston, MA 02116

(617) 482-2915 (800) 331-0688

<http://www.fcsn.org>

### **Institute for Community Inclusion**

Children's Hospital Medical Center

300 Longwood Avenue

Boston, MA 02115

(617) 355-6506

### **National Parent Network on Disability**

1727 King Street, Suite 305

Alexandria, VA 22314

(703) 684-6763

<http://npnd.org>



## Liste Resous & Referaal

### **The Bazelon Center for Mental Health Law and the Federation of Families for Children's Mental Health**

(202) 467-5730

### **Family Voices**

A grassroots coalition addressing health care reform for families of children with special needs.

P.O. Box 769

Algodones, New Mexico 87001

(505) 867-2368 Internet: famv01rw@wonder.em.cdc.gov

### **Mass Child Care Resource and Referral Network (CCR&R)**

(800) 345-0131

### **Massachusetts Network of Information Providers (MNIP)**

Shriver Center UAP

200 Trapelo Road

Waltham, MA 02154

(617) 642-0248 (800) 642-0249

### **The Medicaid Clearing House**

A web site to find out the latest on state and federal Medicaid law.

<http://www.handsnet.org/medicaid>

### **National Information Center for Children and Youth with Disabilities**

P.O. Box 1492

Washington, D.C. 20013-1492

(800) 695-0285

<http://www.nichcy.org>

### **New England INDEX**

Shriver Center UAP

200 Trapelo Road

Waltham, MA 02154

(617) 642-0248 (800) 642-0249

### **National Organization for Rare Diseases (NORD)**

100 Route 37

P.O. Box 8923

New Fairfield, CT 06812-1783

(800) 999-6673

<http://www.pcnet.com/~orphan/>

## **Resous L'Éta Massachusetts**

### **Commonwealth of Massachusetts Home Page**

<http://magnet.state.ma.us/home.htm>

### **Public Benefits Information Line**

MA Department of Public Health (DPH)  
250 Washington Street, 4th Floor  
Boston, MA 02108  
(800) 882-1435

### **Department of Mental Health (DMH)**

25 Staniford Street  
Boston, MA 02114  
(617) 727-5500

### **Department of Mental Retardation (DMR)**

160 North Washington Street  
Boston, MA 02114  
(617) 727-5608 TDD only (617) 727-9866

### **Department of Public Health (DPH)**

Bureau of Family & Community Health  
Department of Public Health  
250 Washington Street, 4th Floor  
Boston, MA 02108  
(617) 624-5070 TDD only (617) 624-6001  
<http://www.state.ma.us/dph>

### **Department of Social Services (DSS)**

24 Farnsworth Street  
Boston, MA 02210  
(617) 727-0900 TDD only (617) 261-7440  
<http://www.state.ma.us/dss>

### **Division of Medical Assistance (DMA)**

600 Washington Street  
Boston, MA 02111  
(617) 348-5600

### **Massachusetts Behavioral Health Partnership**

Customer Service  
1-800-495-0086

**MassHealth Customer Service Line**  
1-800-841-2900 1-800-497- 4648 TTY

**Department of Transitional Assistance (DTA)**  
600 Washington Street  
Boston, MA 02111  
(617) 348-5600  
<http://www.state.ma.us/dta>

**Massachusetts Commission for the Blind (MCB)**  
88 Kingston Street  
Boston, MA 02111  
(617) 727-5550 1-800-392-6450  
1-800-392-6556 TDD only  
<http://www.state.ma.us/mcb>

**Massachusetts Commission for the Deaf  
and Hard of Hearing (MCDHH)**  
210 South Street, 5th Floor  
Boston, MA 02111  
TTY only (617) 695-7600  
(617) 695-7500 1-800-882-1155 TDD also  
Emergency Interpreter 1-800-249-9949

**Massachusetts Rehabilitation Commission (MRC)**  
Fort Point Place  
27-43 Wormwood Street  
Boston, MA 02210  
(617) 727-2183 TDD only (617) 727-9063  
1-800-245-6543  
<http://www.state.ma.us/mrc>

**Social Security Administration (SSA)**  
JFK Federal Building Room 1900  
Boston, MA 02203  
(617) 565-5590  
<http://www.netguys.com:80/feb/ssa.htm>  
Federal Social Security Admin. (800) 772-1213

## **LIV EKRI SOU RESOUS SANTÉ**

### ***Association for the Care of Children's Health***

Parent Resource Directory

(301)654-6549

### ***Communication for Health, a Family Resource Manual***

Shriver Center, 1990

(617) 642-0001

### ***Family TIES Resource Directory***

Massachusetts Department of Public Health, 1997

(617) 727-8900 1-800-905-8437

### ***Family Voices***

Health Care reform for families; bulletins, written materials, and advocacy for systems change. Family voices offers a comprehensive publications list.

(505)867-2368

### ***National Information Systems Clearinghouse: Center for Developmental Disabilities***

Benson Building

University of South Carolina

Columbia, South Carolina 29208

(800) 922-9234

### ***National Parent to Parent Support and Information System, Inc.***

Links parents to other parents and to parent groups

(800)651-1151

### ***Working Toward a Balance in Our Lives: A Booklet for Families of Children With Disabilities and Special Health Care Needs \$10.00***

Project School Care

Children's Hospital

Boston, MA 02115

(617) 355-6714

### ***How to Join MassHealth Managed Care***

Department of Medical Assistance

Customer Service Center

1-800-682-1062

1-800-497-4648 TTY



# MASSACHUSETTS ASSOCIATION OF HMO's MEMBERS LISTING

Below is a partial listing of the Massachusetts Association of HMO's member directory. For a complete listing, call (617) 523-0344.

**Aetna/US Healthcare**

Three Burlington Woods Drive  
Burlington, MA 01803  
(617) 273-5600

**Healthsource CMCH**

Bank of Boston, Worcester Tower  
100 Front Street, Suite 300  
Worcester, MA 01608  
(508) 799-2642

**CIGNA Health Plan**

20 Speen Street  
Framingham, MA 01701-4680  
(508) 935-2100

**Kaiser Permanente**

76 Batterson Park Road  
Farmington, CT 06034  
(860) 678-6000

**Fallon Community Health Plan**

Chestnut Place  
Ten Chestnut Street  
Worcester, MA 01608-2810  
(508) 799-2100

**Neighborhood Health Plan**

253 Summer Street  
Boston, MA 02210  
(617) 772-5500

**Harvard Pilgrim Health Care**

10 Brookline Place West  
Brookline, MA 02146  
(617) 421-3530

**Tufts Associated Health Plan**

333 Woman Street  
Waltham, MA 02254  
(617) 466-1018

**Health New England**

One Monarch Place  
Springfield, MA 01144-1006  
1-(800) 842-4464

**United HealthCare of N.E.**

475 Kilvert Street  
Warwick, RI 02886  
1-(800) 447-1245

- **Community Medical Alliance**

441 Stuart Street  
Boston, MA 02116  
(617) 437-1400  
(617) 859-0750 TTY

**A special HMO for Medicaid**

**recipients serving persons  
with severe physical disabilities and  
mental retardation.**

- **HMO Association of Massachusetts**

(617) 523-3300  
18 Tremont Street Suite 305  
Boston, MA 02108-2301  
(617) 523-0344

## VOKABILÈ

<b>Apel:</b>	Yon demand fomèl de yon moun asiré ou byen prokirè pou rekonsiderasyon yon desizyon. Pa examp, yon sévis rediksyon pou benefis ou byen yon desizyon provizion. Bi apel-la se pou defan, pou bezwen e jwen desizyon akseptab ansamb.
<b>Capitation:</b>	Yon montan dolla kalkilé en avans, etabli pou kouvri pri livrezon swen santé pou yon moun. Tarif (sa-a prokirè swen santé) yo peyé ki konsa responsab pou livrezon ak aranjman tout sévis santé ke moun sa-a mandé.
<b>Carve Out:</b>	(Dekoupe) Separasyon yon sévis de toul yon traditionel sévis model. Pa examp, yon HMO ka dekoupé yon benefis otopedik e pi selektione yon lòt vande pou founi sévis sa yo memm jan Medicaid dekoupe santé mantal ak sévis sibstans abizé a Behavior Health Partnership (Assosyasyon konduit santé).
<b>Case Manager:</b>	(Moun Responsab pou ka-ou: ) Yon individ ki travay avek yon konsomate e fanmi pou delopé yon plan ki ka idantifié efektivman bezwen e etabli yon plan pou rankontré bezwen sa yo.
<b>Co-Payment:</b>	Aranjman pri bien patagé koté moun ki gen asirans peyé yon frê spesifik pou kèk sévis. Pa examp, yon pasyan ka peyé \$10 pou yon visit ka dokté. Montan se co-peyman konsomatè-a.
<b>Deductible:</b>	Lajan redui (rabé). Montan yon moun ki gen asirans doué peyé avan yon prokirè ka ranbousè pou yon sévis. Rabé varie de yon plan a yon lòt. Kèk ladan-yo pa bay dediksyon. Ampil lot yon montan ki detemine an avans pou kouvri sévis yo.
<b>Durable Equipment:</b>	(Ekipman Dirab Equipment). Ekipman ki té fabriké pou ka itilize souvan kòm chèz roulant ou byen pè jamb sistèm.
<b>Fee-for-Service:</b>	Lajan pou sévis: Peyman traditionel swen santé koté dokté ak lot prokirè resevwa peyman chak fwa ke yo bay sévis yo.
<b>Gate Keeper:</b>	(Pòtiè). Sitiasyon koté yon swen primé ou byen yon infimiè sévis kòm kontak inisyal pou swen medikal ak tout referans (referaals).



<b>Group Model HMO:</b>	Yon model swen santé ki gen kontra avek dokté oganize nan yon patisipasyon ou byen asosyasyon plan santé dedomimaje group medikal la pou sévis yo a yon pri negosyé an avans.
<b>HMO:</b>	(Oganizasyon mentnans la santé) Yon antité lisensyé pa l'eta ki prokirè, ofri ou aranje, pou kouvri sévis la santé ke mamb-yo bezwen pou yon pri fix, peyé an avans.
<b>Independent Practice Association HMO:</b>	Asosyasyon pratik Endepandan: Yon model mentnans la santé koté rezo pasyan primé yo. Se individiel dokté e lot professionel ki nan kontra avek HMO pou fre sévis la.
<b>Managed Care:</b>	Dyrekasyon Swen: Yon sistèm livrezon swen santé, koté dokté primé ak lòt prokirè adrèsé e refere a swen pasyan-an. Bi direksyon bon swen se pou delivré valè lè lap bay moun aksè a kalité pri efektif swen santé..
<b>Medicaid:</b>	Yon program konekté l'éta ak federal dekreté e 1965 sou tite XIX sosyal sekirite ki prokirè benefis medikal pou moun ki gen ti kras revni. Pri program sa patajé ant gouvènman l'éta ak federal e kouvetu-an varie deta an éta.
<b>Medically Necessary:</b>	Yon tèm itilize pou fè referans a sévis medikal ki mandé trètman prop a yon maladi.
<b>Medicare:</b>	Yon plan asirans santé dirigé e finansé totalman pa federal otorize sou tite XVIII Act sosyal sekirite 1965, pou moun ki kalifié en ho laj 65 ans ak kèk individi enfim ki kalifié.
<b>Network Model HMO:</b>	Rezo Model HMO: Yon oganizasyon mentnans la santé koté ampil dokté sou kontra ak HMO e travay nan prop biro pa-yo. Dokté ki nan rezo model ka prokirè swen santé a moun ki pa mamb HMO.
<b>Open Enrollment Period</b>	Period Enrolman Oune: Yon period de tèm koté aboné nan kèk program santé gen yon opotinite pou re-anrolé selectioné yon plan asirans ou byen chouazi yon nouvo dokté prime.
<b>Pre-existing Conditions:</b>	Kondisyon ki eziste an avans: Yon kondisyon medikal ki te diagnostike ou byen trèté nan yon period spesifik avan'l konekté avek yon nouvo plan asirans. Tèm consideré ezisté davans varié de yon plan a yon lot.
<b>Primary Care Physician:</b>	Dokté Swen Primé: Yon dokté chouazi pou li yon dokté primé kèk individi. Ampil fwa dokté swen primé pratike medsyn jeneral, medsyn intèn ou Medsyn fanmi.

<b>Prior Authorization:</b>	Otorizasyon Priorité: Prosesis pou jwen konsantman de yon potiyè kòm konvenans rechèch apre sévis.
<b>Provider:</b>	Profesyonel swen santé ki ranfeme: dokté, lopital, terapés ou byen indivi ou group indivi ki prokirè sévis swen santé.
<b>Quality Assurance:</b>	Kalite Asirans: Yon seri dekrité fomel itilize pou evaliyé kalité e efikasite pri sévis randi.
<b>Referral:</b>	Referaal: Rekomdasyon yon dokté pou yon moun ki kouvri ak yon asirans pou resevwa trètman ka yon dokté diferan, fasilité ou spesyalis ki pa nan plan-an.
<b>Second Opinion:</b>	Dezièm Opinion: Yon opinion ke ou jwen de yon profesionel swen santé amplis avan pefomans de yon sévis medikal.
<b>Staff Model HMO :</b>	Model mentnans la santé kote dokté a gen kontra pou bay swen santé a mamb hmo e jwen konpensasyon pa kontrakté a travè salè ak program enkourajman.

## Abreviasyon Kommen

<b>DLC</b>	Disability Law Center <i>Sant lwa pou enfim</i>
<b>DMA</b>	Department of Medical Assistance (MassHealth or Medicaid) <i>Depatman Asistans medikal</i>
<b>DMH</b>	Department of Mental Health <i>Depatman Santé Mantal</i>
<b>DMR</b>	Department of Mental Retardation <i>Depatman Retadé Mantal</i>
<b>DPH</b>	Department of Public Health <i>Depatman Santé Piblik</i>
<b>DPPC</b>	Disabled Persons Protection Commission <i>Komisyon Proteksyon Moun Ki Enfim</i>
<b>DTA</b>	Department of Transitional Assistance (Welfare) <i>Depatman asistans transitionel</i>
<b>DSS</b>	Department of Social Services <i>Depatman Sévis Sosyal</i>
<b>HMO</b>	Health Maintenance Organization <i>Oganizasyon Mentnans la Santé</i>
<b>IPA HMO</b>	Independent Practice Association <i>Asosyasyon Pratik Indepandan</i>
<b>MCB</b>	Massachusetts Commission for the Blind <i>Komisyon Massachusetts Pou Moun Ki Aveg</i>
<b>MCDHH</b>	Massachusetts Commission of Deaf and Hard of Hearing <i>Komisyon Massachusetts Pou Bêbê ak Moun ki Tandé di</i>
<b>MDDC</b>	Massachusetts Developmental Disabilities Commission <i>Komisyon Masachusetts Pou Devlopman Enfimité</i>
<b>MLR</b>	Massachusetts Law Reform <i>Refom Lwa Massachusetts</i>
<b>MNIP</b>	Massachusetts Network of Information Providers <i>Rezo Infomasyon Prokirè Nan Massachusetts</i>

<b>MOD</b>	Massachusetts Office on Disability <i>Biro Mass. Pou Enfim</i>
<b>MR</b>	Mental Retardation <i>Retadé Mantal</i>
<b>MRC</b>	Massachusetts Rehabilitation Commission <i>Komisyon rehabilitasyon pou Massachusetts</i>
<b>NORD</b>	National Organization of Rare Diseases <i>Komisyon National Pou Maladi Ra</i>
<b>OFC</b>	Office For Children <i>Biro Pou Ti Moun</i>
<b>OT</b>	Occupational Therapy <i>Terapi Okipasyonel</i>
<b>PA</b>	Prior Authorization <i>Otorizasyon Priorite</i>
<b>PCA</b>	Personal Care Assistant <i>Asistan Swen Pesonel</i>
<b>PCC</b>	Primary Care Clinician <i>Swen Klinik Primé</i>
<b>PCP</b>	Primary Care Physician <i>Dokté Swen Primé</i>
<b>PPO</b>	Preferred Provider Organization <i>Oganizasyon Prokirè Preferé</i>
<b>PRN</b>	Whenever Necessary <i>Nesesé a Nimpot Moman</i>
<b>PT</b>	Physical Therapy <i>Terapi Fizik</i>
<b>SSI</b>	Supplemental Security Income <i>Sekirite Revni Sipleman</i>
<b>SSDI</b>	Social Security Disability Income <i>Revni Sosyal Sekirite Pou Enfimite</i>



